

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT LESTARI RAHARJA KOTA MAGELANG (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Non Asuransi)

Difa Nurulia Savitri¹, Wahyu Hidayat², Reni Shinta Dewi³

Email : difasavitri19@gmail.com

ABSTRACT

Nowadays, people has been aware about the importance of health. Public awareness about the importance of health is an opportunity for health sevice especially hospital. Therefore, many hospitals are competing to provide satisfaction for its customers. There are several factors that affect patient satisfaction such as service quality, location, and hospital rate. Based on the existing problems in this research is the result of pre-survey of 30 respondents which indicate patient dissatisfaction. This research purpose to find out positive and significant influence of service quality, location, and hospital rate on hospitalized patient satisfaction at Lestari Raharja Hospital Magelang. This research included in explanatory. Taked 88 respondents as sample with proportionate stratified random sampling method. Collecting data used questionnaire and interview. Hypotheses tested by crosstab, correlation coefficient, determination coefficient, simple linear regression, multiple linear regression, t test, and F test. The result of this research show that service quality, location, and hospital rate are proved have positive and significant affect in partially and simultaneously on Patient Satisfaction.

Keywords : Service quality, location, hospital rate, and patient satisfaction

ABSTRAKSI

Dewasa ini masyarakat tengah sadar akan pentingnya kesehatan. Kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan ini, menjadi peluang yang besar bagi jasa pelayanan kesehatan terutama rumah sakit. Oleh karena itu, banyak rumah sakit berlomba-lomba memberikan kepuasan bagi konsumennya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit seperti kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif. Berdasarkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah hasil pra survey terhadap 30 responden yang mengindikasikan ketidakpuasan pasien rawat inap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap non asuransi dan jumlah sampel yang diambil adalah 88 dengan teknik pengambilan sampel secara *proportionate stratified random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Metode analisis yang digunakan adalah tabulasi silang, uji korelasi, determinasi, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Tarif, dan Kepuasan Pasien

Pendahuluan

Masyarakat kini tengah sadar akan pentingnya kesehatan, apalagi dengan munculnya berbagai berita mengenai penyakit-penyakit baru yang menyerang manusia. Dampaknya tentu bertambahnya permintaan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Meningkatnya permintaan konsumen akan jasa pelayanan kesehatan ini menjadikan persaingan antar rumah sakit menjadi semakin sengit. Apalagi kini masyarakat semakin peduli dengan kesehatannya. Sehingga dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan ini, menjadi peluang yang besar bagi jasa pelayanan kesehatan terutama rumah sakit. Oleh karena itu, banyak rumah sakit berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya. rumah sakit tentunya harus menempatkan

¹Difa Nurulia Savitri, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, difasavitri19@gmail.com

²Wahyu Hidayat, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

³Reni Shinta Dewi, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Sosial Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

orientasinya pada kepuasan konsumen. Dimana kepuasan konsumenlah yang menjadi tujuan utamanya.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting, sebab dapat menentukan akan keberhasilan suatu perusahaan jasa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas (Supranto 2006 : 233). Menurut Wilton (1988) dalam Hasan (2002 : 56), kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Selain itu, lokasi fasilitas seringkali menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan. Misalnya rumah sakit umumnya menempati daerah yang cukup luas dan berlokasi dekat daerah yang padat penduduknya, karena rumah sakit bertujuan untuk melayani masyarakat umum secara luas (Tjiptono, 2007:41). Meningkatnya kepuasan konsumen tidak hanya disebabkan oleh kualitas pelayanan dan lokasi saja. Tarif harga juga merupakan faktor meningkatnya kepuasan konsumen. Harga merupakan satu-satunya bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya (pengeluaran) (Tjiptono, 2008:151).

Obyek yang akan diambil dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang. Rumah Sakit Lestari Raharja Magelang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kota Magelang. Berdasarkan hasil pra survey terhadap 30 pasien rawat inap pada bulan Januari-Oktober 2014, terdapat indikasi ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif di Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang.

Tujuan Penelitian yaitu : 1) Mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. 2) Mengetahui apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. 3) Mengetahui apakah tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. 4) Mengetahui apakah kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Kajian teori

Kualitas Pelayanan

Wyckoff (dalam Tjiptono, 2007 : 59) mendefinisikan kualitas pelayanan/jasa (*service quality*) sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Edvardson (dalam Tjiptono, 2007 : 53), kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Menurut Parasuraman (dalam Ardhana, 2010 : 17), kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya konsumen harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Menurut Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Tjiptono, 2007 : 71) menemukan lima dimensi pokok yang menentukan kualitas jasa, meliputi : bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Lokasi

Lokasi berarti berhubungan dengan dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi dalam kegiatannya (Lupiyoadi, 2006 : 73). Lokasi juga menentukan kesuksesan suatu jasa karena lokasi memiliki hubungan yang erat dengan pasar potensial suatu perusahaan. Menurut Handoko dalam Ekaputra (2011 : 19), penentuan lokasi yang tepat akan meminimumkan biaya (investasi dan operasional) jangka pendek maupun jangka panjang dan ini akan meningkatkan

daya saing perusahaan dalam sektor jasa, seperti lokasi kantor, cabang bank, pusat pelayanan kesehatan masyarakat, supermarket, dll memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang lebih kompleks. Menurut Tjiptono (2007 : 42), pemilihan tempat atau lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap beberapa faktor berikut: akses, visibilitas, lalu lintas (*traffic*), tempat parkir, ekspansi, lingkungan sekitar, persaingan, dan peraturan pemerintah.

Tarif

Tarif pelayanan merupakan satu-satunya bagian yang dapat menghasilkan pendapatan dan laba bagi jasa pelayanan kesehatan. Sedangkan dari sudut pandang pasien, tarif pelayanan merupakan unsur yang dapat menjadi indikator bagi pasien untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Dalam kondisi tertentu, pasien kurang memperhatikan tarif pelayanan. Mereka lebih peduli akan kesembuhan dan keselamatan. Namun ada kalanya pasien juga memikirkan biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Tidak hanya sejumlah tarif pelayanan saja, namun juga termasuk biaya-biaya lainnya seperti: biaya perjalanan menuju jasa pelayanan kesehatan, biaya atas waktu tunggu, dan biaya pembelian obat. Harga merupakan segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk (Hasan, 2002 :298). Tiga pendekatan umum dalam penetapan tarif menurut Kotler (1987 : 24) adalah : penetapan tarif berdasarkan biaya, penetapan tarif berdasarkan persepsi pembeli, dan penetapan tarif berdasarkan persaingan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan menurut Day dalam Tse dan Wilton (dalam Tjiptono 2007 : 146), menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. (Engel, et al dalam Tjiptono 2007 : 146).

Metode

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *eksplanatory*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap non asuransi di Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang dari bulan Januari-Oktober 2014. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 88 responden dengan menggunakan perhitungan rumus Slovin. Teknik sampling yang digunakan adalah *stratified proportionate random sampling*. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier dengan bantuan SPSS versi 18.

Hasil

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapat hasil sebagai berikut:

No	Uji Hipotesis	Hasil				Keterangan Hipotesis
		t hitung	Signifikansi	Korelasi	Determinasi	
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan (Y)	16,019	0,000	0,865	74,6%	Ha diterima
2.	Pengaruh Lokasi (X_2) Terhadap Kepuasan (Y)	8,778	0,000	0,687	46,6%	Ha diterima
3.	Pengaruh Tarif (X_3) Terhadap Kepuasan (Y)	7,425	0,000	0,625	38,4%	Ha diterima
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Lokasi (X_2), Tarif (X_3) Terhadap Kepuasan (Y)	180,077	0,000	0,930	86,1%	Ha diterima

Sumber: Hasil Penelitian yang Diolah, 2013

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,865 yang berarti hubungan antara keduanya adalah sangat kuat. Hasil uji determinasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 74,6%, yang berarti 74,6% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,687 yang berarti hubungan antara keduanya adalah kuat. Hasil uji determinasi antara lokasi terhadap kepuasan pasien sebesar 46,6%, yang berarti 46,6% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh lokasi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui bahwa tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,625 yang berarti hubungan antara keduanya adalah kuat. Hasil uji determinasi antara tarif terhadap kepuasan pasien sebesar 38,4%, yang berarti 38,4% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh tarif.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi antara semua variabel yaitu 0,930 yang berarti hubungan antara keduanya adalah sangat kuat. Hasil uji determinasi antara kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif terhadap kepuasan pasien sebesar 86,1%, yang berarti 86,1% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif.

Pembahasan

Dalam penelitian ini ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang. Dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Kualitas pelayanan penting untuk mencapai kepuasan pasien. Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang sebagai penyedia jasa yang fokus kepada kualitas pelayanan terutama pada kondisi fisik bangunan dan tenaga medis rumah sakitnya.

Penelitian ini menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang. Dimana semakin baik lokasi yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Lokasi penting untuk mencapai kepuasan pasien. Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang memiliki lokasi yang strategis walaupun dengan kondisi tempat parkir yang kurang nyaman.

Penelitian ini menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang. Dimana semakin sesuai tarif yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Pasien pada awalnya tidak akan begitu mempedulikan tarif yang ditetapkan karena yang terpenting adalah kesembuhan. Namun ada kalanya seorang pasien akan membandingkan tarif dengan rumah sakit kompetitor, dengan pelayanan, dan dengan kondisi ekonominya. Disitulah pasien akan menentukan kepuasan atas jasa yang diperoleh.

Dalam penelitian ini ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang. Dimana semakin baik kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Ketiga variabel diatas memberikan sendiri-sendiri perannya terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang dalam melayani pasien sudah baik. Hal ini dapat dilihat bahwa responden sebagian besar memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Lestari Raharja. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan, daya tanggap dokter dan perawat, kecepatan tenaga administrasi, perhatian dokter, serta keramahan dokter dan perawat memiliki masih di bawah rata-rata keseluruhan item pertanyaan variabel kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan (Y). Besarnya koefisien determinasi (R^2) kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 74,9% menunjukkan bahwa 74,9% kepuasan dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa responden sebagian besar memberikan penilaian baik lokasi Rumah Sakit Lestari Raharja. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel lokasi, kecukupan tempat parkir, keterjangkauan dengan angkutan umum, dan lalu lintas lokasi masih di bawah rata-rata keseluruhan item pertanyaan variabel lokasi. Lokasi (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan (Y). Besarnya koefisien determinasi (R^2) lokasi terhadap kepuasan sebesar 47,3% menunjukkan bahwa 47,3% kepuasan dijelaskan oleh variabel lokasi, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tarif Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang sesuai. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa responden sebagian besar memberikan penilaian tarif Rumah Sakit Lestari Raharja sesuai. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai variabel tarif, persaingan tarif memiliki rata-rata di bawah rata-rata keseluruhan item pertanyaan variabel tarif. Tarif (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan (Y). Besarnya koefisien determinasi (R^2) tarif terhadap kepuasan sebesar 39,1% menunjukkan bahwa 39,1% kepuasan dijelaskan oleh variabel tarif, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Kualitas pelayanan (X_1), Lokasi (X_2), dan Tarif (X_3) secara simultan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan (Y). Besarnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 86,5% menunjukkan bahwa 86,5% kepuasan dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X_1), lokasi (X_2), dan tarif (X_3) sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Tenaga medis di Rumah Sakit Lestari Raharja diharapkan dapat meningkatkan daya tanggap dalam menangani pasien, perhatian kepada pasien dan keramahan kepada pasien. Begitu pula dengan tenaga administrasi juga diharapkan dapat meningkatkan kecepatan kinerja dalam melayani pasien agar pasien tidak perlu menunggu lama dalam mengurus proses administrasi. Rumah Sakit Lestari Raharja dapat kembali mengaktifkan kotak saran dan kuesioner rumah sakit agar pasien dapat memberikan kritik maupun saran sehingga manajemen rumah sakit dapat melakukan perbaikan atau peningkatan. Pihak manajemen rumah sakit juga dapat meningkatkan budaya pelayanan di rumah sakit. Pihak manajemen rumah sakit diharapkan terus menerus meyakinkan dan menyadarkan pegawai bahwa kepuasan pada pasien adalah tujuan utama. Hal ini juga perlu dorongan dari pimpinan untuk selalu mendorong dan menciptakan atmosfer pelayanan yang baik bagi pasiennya.

Rumah Sakit Lestari Raharja diharapkan apabila melakukan perluasan untuk memperhatikan lahan parkir terutama untuk parkir mobil, agar pasien maupun keluarga pasien dapat memarkirkan kendaraan dengan nyaman. Pasien maupun keluarga pasien juga akan merasa tidak khawatir akan tergoresnya kendaraan mereka apabila tempat parkir lebih luas. Rumah sakit juga dapat bekerjasama dengan pihak ketiga agar dapat tersedianya lahan parkir yang memadai. Selain itu kemacetan lalu lintas di sekitar Rumah Sakit Lestari Raharja memang sudah tidak dapat diantisipasi oleh pihak rumah sakit, maka dari pihak rumah sakit sendiri dapat mengalihkan polusi suara dengan mendirikan taman untuk mengurangi tingkat stress pada pasien.

Lokasi Rumah Sakit Lestari Raharja yang strategis menjadi keunggulan dari rumah sakit pesaingnya. Sehingga penetapan tarif di Rumah Sakit Lestari Raharja cenderung lebih mahal. Namun, pasien akan lebih merasa puas apabila tarif yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Rumah Sakit Lestari Raharja sebaiknya juga memperhatikan tarif di rumah sakit pesaingnya agar tidak jauh berbeda dengan pesaingnya. Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang juga dapat memanfaatkan lokasinya yang strategis dengan memberikan promosi kepada masyarakat sekitar seperti mengadakan seminar kesehatan, cek laboratorium gratis, atau membuat majalah rumah sakit yang berisi prestasi Rumah Sakit Lestari Raharja. Pasien akan bisa memaklumi akan penetapan tarif yang lebih mahal dibanding pesaingnya apabila rumah sakit tersebut memiliki nilai tambah tersendiri.

Daftar referensi

Ardhana, Oldy. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro

Ekaputra, Bandung Danur. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Rawat Inap RSUD Tugurejo Kota Semarang*. Skripsi. Universitas Diponegoro

Hasan, Ali. (2002). *Marketing*. Yogyakarta : MedPress

J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta

Kotler, Philip (1987). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta : Intermedia

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Salemba empat

Tjiptono, Fandy. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi